

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Studi Komparasi Peningkatan Kualitas Sekolah melalui Lima Karakteristik *Total Quality School* pada SMK Negeri dan SMK Swasta Terakreditasi “A” Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen di Kota Bandung”. Masalah yang diangkat dalam penelitian yaitu sekolah yang berorientasi pada “mutu” dituntut untuk selalu bergerak dan menciptakan inovasi. Hal ini dilihat dari sekolah yang telah menerapkan sistem manajemen mutu selalu berupaya untuk terus menerus dalam meningkatkan kualitas sekolah.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk memperoleh gambaran umum dan komparasi dari lima karakteristik *Total Quality School* (fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan yang berkelanjutan) pada SMK Negeri dan SMK Swasta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui angket tertutup dengan 2 skala penilaian (Gutman). Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan siswa di dua SMK Negeri dan dua SMK Swasta Terakreditasi “A” Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen di Kota Bandung dengan jumlah 377 orang dan jumlah sampel 120 orang.

Rata-rata kecenderungan umum untuk variabel X_1 sebesar 83% berada dalam kategori sangat baik dan rata-rata kecenderungan umum untuk variabel X_2 sebesar 85% berada dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan, kedua variabel X_1 dan X_2 dinyatakan berdistribusi tidak normal, maka pengolahan datanya menggunakan statistik non parametrik dengan uji *Mann-Whitney U Test*.

Berdasarkan uji *Mann-Whitney U Test* seluruh hasil pengolahan data dari tiap indikator menunjukkan bahwa nilai $Asymp.Sig > 0,05$. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak yang berarti bahwa “tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara peningkatan kualitas sekolah melalui lima karakteristik *Total Quality School* pada SMK Negeri dan SMK Swasta Terakreditasi “A” Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen di Kota Bandung”.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara peningkatan kualitas sekolah melalui lima karakteristik *Total Quality School* pada SMK Negeri dan SMK Swasta Terakreditasi “A” Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen di Kota Bandung. Namun dilihat dari hasil pengolahan data meskipun tidak terdapat perbedaan yang signifikan, persentase SMK Swasta ternyata lebih unggul dalam hal komitmen.

Kata Kunci : Fokus pada Pelanggan, Keterlibatan Total, Pengukuran, Komitmen, dan Perbaikan yang Berkelanjutan

ABSTRACT

This study entitled "Comparative Study of Quality Improvement School through Five Characteristics of Total Quality School at Public and Private Vocational High School Accredited "A" Expertise Business and Management in Bandung". The issues raised in the study of school -oriented "quality" required to always move and create innovation. It is seen from the schools that have implemented a quality management system strives to continuously improve the quality of the school.

The purpose of this study is to obtain an overview and comparison of the five characteristics of Total Quality School (customer focus, total involvement, measurement, commitment, and continuous improvement) at Public and Private Vocational High School. This research was conducted using the descriptive method and quantitative approaches. Data collection techniques used through the questionnaire enclosed with 2 scale ratings (Guttman). The population in this study is the principal, teachers, staff, and students at two Public Vocational High School and two Private Vocational High School Accredited "A" Expertise Business and Management in Bandung with the number 377 and the number of samples 120.

The average general tendency to X_1 , 83% were in the excellent category and average common tendency to X_2 by 85 % are in the very good category.

Based on the results of tests of normality that has been done, the two variables X_1 and X_2 declared distribution is not normal, then processing the data using a non-parametric statistical test Mann- Whitney U Test.

Based on the Mann- Whitney U Test throughout the data processing of each indicator shows that the value $Asymp.Sig > 0.05$. Thus it can be concluded that H_0 is rejected, which means that "there are no significant differences between the school improvement through the five characteristics of Total Quality School at Public and Private Vocational High School Accredited "A" Expertise Business and Management in Bandung.

The conclusion from this study is there are no significant differences between the school improvement through the five characteristics of Total Quality School at Public and Private Vocational High School Accredited "A" Expertise Business and Management in Bandung. But seen from the data processing though there is no significant difference, the percentage of private vocational school was superior in terms of commitment.

Key words: Customer Focus, Total Involvement, Measurement, Commitment, and Continuous Improvement